

主題：福祉サービス第三者評価の有効性と普及方法の考察

ー福祉サービス第三者評価のあり方に関する調査研究事業を担当してー

○全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 奥田 龍人 (009864)

柏女 霊峰 (淑徳大学・000273)、山下 興一郎 (淑徳大学・002383)

第三者評価・福祉サービスの質・利用者の選択

1. 研究目的

現在、「サービスの質の向上」と「利用者の選択に資する」ことを目的とした福祉サービス第三者評価事業（以下「第三者評価」という。）が実施されている。

第三者評価は、福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）が取り組むべき課題を明らかにし、またその結果を公表することにより上記の2つの目的を達成するために有効なものであると思われるが、受審件数は少ない状況が続いており、サービスごとの受審率は、0～6%の範囲である（2019年度実績・全社調べ。受審が義務化されている社会的養護関係施設を除く）。

第三者評価が有効活用されない要因には、事業の実施体制、評価の内容や方法など様々な課題が背景にあるものと考えられる。その課題について、関係機関へのアンケート・ヒヤリングによる調査の実施と、先行研究の分析を通して、課題を検討するとともに第三者評価の有効性と普及方法について改善策をまとめた。

2. 研究の視点および方法

調査研究にあたり、全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会（以下「第三連」という。）に学識経験者・関係機関で構成する検討委員会並びに理事等で構成する専門部会を設けた。

検討委員会では、次の3つの仮説を設定した。

仮説①「サービスの質の向上」という目的については、受審による質の向上が図られているのではないかと。一方、利用者の権利擁護の視点で課題があるのではないかと。

仮説②「利用者の選択に資する」という目的については、現状ではあまり有効ではなく、評価内容や公表のあり方等に課題があるのではないかと。

仮説③受審が進まない理由として、仕組みと推進体制など絡み合った構造的な問題があるのではないかと。

検討委員会では、次のように調査研究の方法を定め実施した。

①アンケートの実施：第三者評価に関係する推進組織（対象：46道府県・回答数42・回収率91.3%）、評価機関（対象：道府県に登録している全機関334か所・回答数95・回収率26.3%）・受審事業所（対象：2019年に受審した1520か所（東京都を除く）・回答数683・回収率44.7%）

②ヒヤリングの実施：6か所の推進組織

③先行研究の参考資料分析

3. 倫理的配慮

アンケート調査においては、依頼文において、得られたデータは本研究の目的のみに使用し個別のデータを公開することがない旨を周知し、調査票の回収をもって調査協力への同意を得たものとした。ヒヤリング調査にあたっては、口頭で本研究の目的と内容を説明し、調査結果の公表について同意を得た。また、先行研究文献等からの引用については、文献の出典を明記した。なお、共同研究者に対して連名発表者を募るとともに、発表抄録の内容については承諾を得た。

4. 研究結果

仮説①については、アンケートで評価機関・受審事業所とも9割以上が「改善のヒントがもらえた」と答えている。また、受審事業所では「職員の意向が把握できた」が83.1%、「利用者の意向が把握できた」が84.1%となったことから、第三者評価の有効性が確かめられた。一方「権利擁護の課題が指摘されたか」については、「課題を提示した」と答えた評価機関が53.8%だったのに対し、「課題を提示された」と答えた受審事業所は14.9%に留まったことなどから権利擁護の面では課題が残った。

仮説②については、アンケートでは推進組織・評価機関・受審事業所とも5割前後が「評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする」を選んでおり、利用者が知りたい情報（例えば評価項目にはない離職率のデータなど）と、わかりやすい形式での公表が望まれている。

仮説③については、アンケートでは「受審へのインセンティブの強化（受審費用の助成など）」、「評価調査者の養成機関の設立」、「事業所規模・種別に応じた評価方法と受審費用の設定」などが高い割合で選択された。

5. 考察

利用者の権利擁護の観点から「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」に権利擁護の視点を位置付けるとともに、利用者調査の内容の標準化と結果の公表の義務化を検討すべきではないか。また、受審促進に関しては受審費用がネックとなっており、事業所規模・種別に応じて簡易的な評価項目の設定も考えるべきである。利用者の選択に資するためには、知りたい情報（評価内容）をわかりやすく（表現方法）、かつアクセスしやすい（公表方法）あり方を検討すべきである。評価調査者の養成研修についても、都道府県でその内容や開催にばらつきがあり、全国的に標準化した方法の検討が必要である。なお、本研究の成果物として「利用者調査項目のモデル案」を作成した。

※本調査研究は、令和2年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業として第三連が受託の上実施した。厚生労働省、全国社会福祉協議会政策企画部、検討委員会委員並びに第三連役員各位にお礼申し上げます。